

Міністерство освіти і науки України

Рівненський державний гуманітарний університет

Кафедра документальних комунікацій та менеджменту



65 - 452

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до самостійного вивчення дисципліни

«Управління якістю»

для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня

за спеціальністю «Маркетинг»

денної та заочної форм навчання

Методичні вказівки до самостійного вивчення дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю «Маркетинг» денної та заочної форм навчання. № 65 - 452 (Машта Н.О., Рівне: РДГУ, 2025. 27 с.).

Укладач:

Машта Н.О., к.т.н., доцент кафедри документальних комунікацій та менеджменту

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри документальних комунікацій та менеджменту.

Відповідальний за випуск завідувач кафедри менеджменту, доцент, доктор економічних наук Микитин Т.М.

Рецензенти:

Поліщук О.Ю., доцент кафедри документальних комунікацій та менеджменту РДГУ, канд. економ. наук

Сяська О.В., доцент кафедри документальних комунікацій та менеджменту РДГУ, кандидат економічних наук

Зміст

ВСТУП.....	4
1 Мета і завдання дисципліни	4
2 Програма навчальної дисципліни.....	5
3 Зміст та завдання на контрольну роботу.....	9
4 Список рекомендованої літератури.....	13
Додаток А. Зміст та приклад виконання завдання 106	15

ВСТУП

У сучасних умовах глобалізації та жорсткої конкуренції якість продукції, послуг і процесів стає ключовим фактором успішного функціонування підприємств та організацій. Дисципліна «Управління якістю» є важливою складовою підготовки фахівців у сфері маркетингу, оскільки дозволяє опанувати принципи, методи та інструменти забезпечення й удосконалення якості на всіх рівнях господарської діяльності.

Ці методичні вказівки розроблено для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня за спеціальністю «Маркетинг» денної та заочної форм навчання. Вони містять перелік основних тем, які необхідно опрацювати під час вивчення дисципліни, завдання на контрольну роботу та список рекомендованої літератури у сфері управління якістю.

1 Мета і завдання дисципліни

«Управління якістю» – це навчальна дисципліна, яка вивчає принципи, методи та інструменти забезпечення, контролю та постійного вдосконалення якості продукції, послуг і процесів. Вона охоплює сучасні концепції якості, такі як тотальне управління якістю (TQM), стандартизація (ISO 9001), оцінка відповідності та управління ризиками. Особлива увага приділяється впливу якості на конкурентоспроможність підприємств і задоволеність споживачів. У процесі навчання здобувачі вищої освіти аналізують реальні кейси, вчать застосовувати методи оцінки якості та розробляти стратегії її підвищення. Опанування цієї дисципліни допомагає майбутнім фахівцям ефективно управляти якістю у маркетингових процесах та підвищувати ефективність бізнесу.

Мета: сформувати у здобувачів вищої освіти цілісну систему знань про управління якістю, що дасть змогу ідентифікувати та вирішувати складні задачі і проблеми в сфері маркетингу, забезпечувати високий рівень конкурентоспроможності продукції та послуг, приймати ефективні рішення в умовах невизначеності та динамічних ринкових змін, а також впроваджувати інноваційні підходи до задоволення потреб споживачів.

Завдання:

- сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння основних концепцій і термінології, пов'язаних з управлінням якістю продукції та послуг, що є фундаментом для подальшого вивчення дисципліни;
- навчити ідентифікувати проблеми та можливості підвищення якості продукції, розробляти та впроваджувати рішення, спрямовані на вдосконалення виробничих процесів;
- познайомитись із нормативними документами у сфері якості, зокрема стандартами, які регулюють процеси забезпечення якості, включаючи міжнародні стандарти серії ISO 9001;
- навчити застосовувати методи та інструменти управління якістю у сервісній сфері, аналізувати якість послуг і підвищувати рівень задоволеності клієнтів;

- забезпечити здобувачів вищої освіти знаннями щодо методології оцінювання якості, включаючи визначення цілей, підбір відповідних методів та алгоритмів для моніторингу й покращення якості продукції та послуг;
- ознайомити здобувачів з розвитком та становленням систем управління якістю, а також ключовими концепціями, які вплинули на сучасні підходи до управління;
- проаналізувати сучасні системи управління якістю, їхнє застосування в умовах постійно змінюваних ринкових вимог;
- ознайомити здобувачів з національними системами сертифікації і оцінки відповідності та їх впливом на маркетингову діяльність підприємств.

Згідно з вимогами Стандарту вищої освіти за спеціальністю «Маркетинг» та освітньо-професійної програми «Маркетинг» РДГУ дисципліна забезпечує набуття здобувачами вищої освіти таких загальних та фахових компетентностей:

ЗК2. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

СК7. Здатність розробляти і аналізувати маркетингову стратегію ринкового суб'єкта та шляхи її реалізації з урахуванням міжфункціональних зв'язків.

Процес вивчення дисципліни спрямований на отримання програмних результатів навчання:

Р4. Вміти розробляти стратегію і тактику маркетингової діяльності з урахуванням крос-функціонального характеру її реалізації.

Р7. Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб'єкта

Р9. Розуміти сутність та особливості застосування маркетингових інструментів у процесі прийняття маркетингових рішень.

Р10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.

Р12. Здійснювати діагностування та стратегічне й оперативне управління маркетингом задля розробки та реалізації маркетингових стратегій, проектів і програм.

2 Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І. Базові положення управління якістю

Тема 1. Базові положення у сфері якості

Поняття «якість». Еволюція поняття «якість». Науковці з теорії та практики управління якістю. Шухарт Уолтер Ендрю. Каору Ісікава. Джозеф М.Джуран. Змістове навантаження поняття "якість". Якість як економічна та соціальна проблема.

Якість відповідно до ДСТУ ISO 9000:2015. Об'єкт, характеристики та вимоги як складові терміну «якість». Класи характеристик якості.

«Петля якості». Етапи «петлі якості». Проектна, виробнича та експлуатаційна якість.

Нормативно-правове регулювання відносин у сфері управління якістю. Рівні регулювання відносин у сфері управління якістю. Мега-економічний рівень. Макро-економічний рівень. Мезо-рівень. Мікро-рівень. Якість на рівні окремої поставки.

Тема 2. Управління якістю продукції.

Якість продукції. Фактори, що зумовлюють якість продукції: виробничі та невиробничі. Інженерні фактори. Технологічні фактори. Фактори постачання. Соціальні фактори. Організаційні фактори. Економічні фактори. Класифікація факторів, що впливають на якість, за ступенем об'єктивності. Класифікація факторів, що впливають на якість, за етапами життєвого циклу.

Поняття «показник якості продукції». Класифікація показників якості продукції. Роль показників якості в управлінні якістю продукції.

Тема 3. Нормативні документи як спосіб забезпечення якості продукції

Поняття «нормативний документ». Класифікація нормативних документів, які використовуються в Україні. Нормативні документи технічного регулювання. Нормативні документи зі стандартизації.

Технічні регламенти в Україні. Офіційний реєстр технічних регламентів. Основні завдання технічних регламентів. Класифікація технічних регламентів.

Термін «стандарт». Класифікація стандартів. Особливості використання стандартів в Україні. Стандарти добровільного та обов'язкового застосування. Гармонізація стандартів. Види гармонізованих стандартів. Правила позначення стандартів в Україні.

Тема 4. Управління якістю послуг

Сутність поняття «якість обслуговування». Підходи до визначення категорії «якість послуг», «якість сервісу», «якість обслуговування»

Особливості проектування послуг з огляду на їх якість. Поняття «пакет послуг».

Вимірювання якості послуг. Очікуваний рівень сервісу. Методика SERVQUAL. Показники якості обслуговування: чуйність, надійність, впевненість, емпатія, матеріальна складова. Модель розриву в якості послуг.

Гарантія на послуги. Особливості гарантії якості послуг. Відновлення обслуговування як складова якості послуг. Підходи до відновлення обслуговування. Політика розгляду скарг.

Драбина якості послуг як важлива складова управління якістю послуг.

Тема 5. Оцінювання якості: цілі, методи, алгоритм

Роль оцінювання якості в управлінні якістю. Основні аспекти, які включає оцінювання якості. Цілі оцінювання якості

Алгоритм оцінювання якості. Етапи алгоритму оцінювання: планування та підготовка, збір інформації, аналіз та інтерпретація результатів, прийняття рішення та впровадження покращень. Роль комунікації та залучення персоналу у процес оцінювання якості. Важливість співпраці з клієнтами та постачальниками під час оцінювання якості. Розробка плану дій на основі

результатів оцінювання. Моніторинг та відстеження ефективності запропонованих змін.

Методи оцінювання якості. Статистичні методи. Контроль якості за допомогою статистики. Технічні методи. Використання технічних засобів для вимірювання якості. Відстеження та аналіз показників якості. Аудит та інспекція в оцінюванні якості. Важливість систематичного контролю якості.

Сучасні тенденції в оцінюванні якості. Використання штучного інтелекту та аналітики даних. Автоматизація процесів оцінювання. Роль спільнот та об'єднань у сфері управління якістю.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Системи управління якістю та їх методологічні основи

Тема 6. Розвиток та становлення систем управління якістю

Основні поняття щодо управління якістю. Політика у сфері якості. Цілі у сфері якості. Планування якості. Контролювання якості. Забезпечування якості. Поліпшування якості.

Міжнародний досвід управління якістю. Японський досвід комплексного управління якістю. Досвід управління якістю у США. Європейський досвід управління якістю.

Вітчизняний досвід управління якістю. Система бездефектного виготовлення продукції. Система "Якість, надійність та ресурс з перших виробів" (КАНАРСПИ). Система бездефектної праці (СБП). Комплексна система управління якістю продукції (КСУКП). Комплексна автоматизована система управління якістю продукції" (КАСУКП). Комплексна система управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів (КС УКП и ЕВР). Комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСПЕВ). Комплексна система підвищення ефективності виробництва і якості праці (КСПЕВ и КТ). Особливості управління якістю в Україні з 1991 року.

Стадії розвитку систем управління якістю. Відбраковка дефектної продукції. Статистичні методи управління якістю. Тотальний контроль якості TQC. Загальне (всеосяжне) управління якістю TQM. Оцінка відповідності систем якості.

Тема 7. Сучасні системи управління якістю

Концепція загального управління якістю TQM. Головна ідея TQM. Загальна схема концепції TQM. Toyota Production System (TPS). Міжнародні премії якості. Європейська премія якості. Глобальна нагорода EFQM. Премія Малколма Болдріджа. Премія Демінга. Основні принципи TQM. Плюси та мінуси TQM.

Система управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000. Основне призначення стандартів ISO 9000. Особливості використання стандартів ISO 9000. Цикл PDCA (цикл Демінга-Шухарта). Серія стандартів ISO 10000 – стандарти для підтримки ISO 9000.

Галузеві стандарти управління якістю. Види та роль галузевих стандартів у сфері управління якістю.

Системи управління якістю та безпечністю харчових продуктів. Система НАССР. Принципи системи НАССР. Система відповідно до вимог ISO 22000. Серія стандартів ISO 22000.

Тема 8. Управління ризиками у сфері якості.

Основи управління ризиками в контексті якості. Визначення ризику та його вплив на якість продукції чи послуг. Основні поняття та принципи управління ризиками в системах якості, взаємозв'язок між ризиком та якістю. Обґрунтування важливості управління ризиками для забезпечення стабільного рівня якості та задоволення потреб споживачів.

Ідентифікація ризиків у процесах забезпечення якості. Огляд методів і технік ідентифікації ризиків, які можуть виникати на різних етапах життєвого циклу продукції або надання послуг. Розгляд внутрішніх і зовнішніх чинників ризику, що впливають на якість, а також процесів управління ризиками в умовах постійної невизначеності ринку.

Вивчення методів оцінки ризиків, таких як аналіз впливу та ймовірності виникнення ризиків. Огляд основних критеріїв оцінки ризику (кількісних та якісних) і їх застосування в процесах управління якістю. Обговорення інструментів, які використовуються для класифікації ризиків.

Методи управління ризиками в системах якості. Аналіз існуючих методів управління ризиками, таких як уникнення, зниження, передача та прийняття ризиків. Вивчення методів мінімізації ризиків через впровадження ефективних заходів контролю якості. Розгляд інтеграції управління ризиками в загальні системи управління якістю, наприклад, через стандарти ISO 9001.

Моніторинг та контроль ризиків у сфері якості. Визначення відповідальності за контроль ризиків, а також інструментів для постійного оцінювання та оновлення планів управління ризиками. Оцінка ефективності впроваджених заходів з управління ризиками та коригувальні дії для забезпечення безперервного вдосконалення.

Тема 9. Оцінка відповідності в Україні

Сутність поняття "оцінка/оцінювання відповідності". Закон України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності". Підтвердження відповідності. Декларування відповідності. Сертифікація. Предметна сфера оцінки відповідності. Зацікавлені сторони оцінки відповідності. Місце оцінки відповідності у ланцюгу постачання. Вигоди, які отримують виробники, від оцінки відповідності. Принципи оцінки відповідності

Класифікація видів оцінки відповідності. Добровільна оцінка відповідності. Оцінка відповідності вимогам технічних регламентів. Декларація про відповідність. Групи суб'єктів, що проводять оцінку відповідності.

Модулі оцінки відповідності. Взаємозв'язок процедур і модулів оцінки відповідності. Характеристика модулів оцінки відповідності.

Сертифікація як одна із форм оцінки відповідності. Історія становлення сертифікації. Мета сертифікації. Принципи сертифікації. Система сертифікації УкрСЕПРО. Знаки відповідності.

3 Зміст та завдання на контрольну роботу

Здобувачі вищої освіти денної та заочної форм навчання після самостійного опрацювання вищевказаного матеріалу повинні дати розгорнуті відповіді на поставлені запитання. Відповіді мають бути чіткими, по суті поставленого запитання, у необхідному обсязі та супроводжуватись схемами, графіками, таблицями, рисунками, посиланнями на використані джерела інформації.

До контрольної роботи здобувача вищої освіти висуваються наступні вимоги:

1. Робота виконується здобувачем вищої освіти відповідно до варіанту, який визначається двома останніми цифрами номера залікової книжки здобувача вищої освіти. Наприклад, номер залікової книжки 03014. Варіант, за яким необхідно виконати контрольну роботу, №14. Завдання для цього варіанту необхідно вибирати за таблицею 1 і переліком питань, наведеним нижче. Для варіанту 14 необхідно виконати завдання № 15, 39, 63, 101, 106.
2. Контрольна робота виконується на стандартних аркушах паперу формату А4. Текст друкується (Times New Roman, 14 pt, 1.5 інтервал); сторінки нумеруються.
3. Робота повинна завершуватись списком використаних джерел, на які по тексту контрольної роботи повинні бути посилання.
4. Контрольна робота повинна бути представлена викладачу на початку заліково-екзаменаційної сесії (у електронному або паперовому вигляді). Здобувач вищої освіти, який не виконав завдання або робота якого не збережена, до заліку не допускається.

Таблиця 1 – Вибір варіанту завдання на контрольну роботу

Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання	Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання
00	1, 25, 49, 87, 106	50	23, 25, 49, 84, 106
01	2, 26, 50, 88, 106	51	22, 26, 50, 85, 106
02	3, 27, 51, 89, 106	52	21, 27, 51, 86, 106
03	4, 28, 52, 90, 106	53	20, 28, 52, 87, 106
04	5, 29, 53, 91, 106	54	19, 29, 53, 88, 106
05	6, 30, 54, 92, 106	55	18, 30, 54, 89, 106
06	7, 31, 55, 93, 106	56	17, 31, 55, 90, 106
07	8, 32, 56, 94, 106	57	16, 32, 56, 91, 106
08	9, 33, 57, 95, 106	58	15, 33, 57, 92, 106
09	10, 34, 58, 96, 106	59	14, 34, 58, 93, 106
10	11, 35, 59, 97, 106	60	13, 35, 59, 94, 106
11	12, 36, 60, 98, 106	61	12, 36, 60, 95, 106
12	13, 37, 61, 99, 106	62	11, 37, 61, 96, 106
13	14, 38, 62, 100, 106	63	10, 38, 62, 97, 106
14	15, 39, 63, 101, 106	64	9, 39, 63, 98, 106
15	16, 40, 64, 102, 106	65	8, 40, 64, 99, 106
16	17, 41, 65, 103, 106	66	7, 41, 65, 100, 106
17	18, 42, 66, 104, 106	67	6, 42, 66, 101, 106
18	19, 43, 67, 105, 106	68	5, 43, 67, 102, 106

Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання	Останні цифри залікової книжки	Завдання для виконання
19	20, 44, 68, 70, 106	69	4, 44, 68, 103, 106
20	21, 45, 69, 71, 106	70	3, 45, 69, 104, 106
21	22, 46, 52, 72, 106	71	2, 46, 52, 105, 106
22	23, 47, 53, 73, 106	72	1, 47, 53, 106, 70
23	23, 45, 50, 74, 106	73	2, 45, 50, 71, 106
24	22, 44, 51, 75, 106	74	3, 44, 51, 72, 106
25	21, 43, 52, 76, 106	75	4, 43, 52, 73, 106
26	20, 42, 53, 77, 106	76	5, 42, 53, 74, 106
27	19, 41, 54, 78, 106	77	6, 41, 54, 75, 106
28	18, 40, 55, 79, 106	78	7, 40, 55, 76, 106
29	17, 39, 56, 80, 106	79	8, 39, 56, 77, 106
30	1, 26, 49, 81, 106	80	22, 50, 60, 78, 106
31	2, 27, 50, 82, 106	81	2, 27, 69, 79, 106
32	3, 28, 51, 83, 106	82	3, 28, 68, 80, 106
33	4, 29, 52, 70, 106	83	4, 29, 67, 81, 106
34	5, 30, 53, 71, 106	84	5, 30, 66, 82, 106
35	6, 31, 54, 72, 106	85	6, 31, 65, 83, 106
36	7, 32, 55, 73, 106	86	7, 32, 64, 84, 106
37	8, 33, 56, 74, 106	87	8, 33, 63, 85, 106
38	9, 34, 57, 75, 106	88	9, 34, 62, 86, 106
39	10, 35, 58, 76, 106	89	1, 35, 61, 87, 106
40	11, 36, 59, 77, 106	90	2, 36, 60, 88, 106
41	12, 37, 60, 78, 106	91	3, 37, 59, 89, 106
42	13, 38, 61, 79, 106	92	4, 38, 58, 90, 106
43	14, 39, 62, 80, 106	93	5, 39, 57, 91, 106
44	15, 40, 63, 81, 106	94	6, 40, 56, 92, 106
45	16, 41, 64, 82, 106	95	7, 41, 55, 93, 106
46	17, 42, 65, 83, 106	96	21, 46, 69, 94, 106
47	18, 43, 66, 84, 106	97	22, 47, 52, 95, 106
48	19, 44, 67, 85, 106	98	23, 48, 53, 96, 106
49	20, 45, 68, 86, 106	99	23, 49, 54, 97, 106

ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

1. Еволюція поняття «якість» у різних історичних періодах.
2. Основні науковці, які зробили внесок у розвиток теорії управління якістю.
3. Вклад Шухарта Уолтера Ендрю у розвиток управління якістю.
4. Теоретичні підходи до якості Каору Ісікави.
5. Основні ідеї Джозефа М. Джурана щодо управління якістю.
6. Якість як економічна категорія.
7. Соціальний аспект управління якістю.
8. Визначення поняття «якість» відповідно до ДСТУ ISO 9000:2015.
9. Основні характеристики якості продукції та послуг.
10. Класифікація характеристик якості.

- 11.Поняття «петля якості» та її етапи.
- 12.Відмінності між проектною, виробничою та експлуатаційною якістю.
- 13.Нормативно-правове регулювання у сфері управління якістю.
- 14.Основні рівні регулювання якості: мега-, макро-, мезо- та мікрорівень.
- 15.Особливості управління якістю на рівні окремої поставки.
- 16.Визначення поняття «якість продукції».
- 17.Фактори, що впливають на якість продукції.
- 18.Виробничі фактори якості продукції.
- 19.Невиробничі фактори, що впливають на якість продукції.
- 20.Інженерні фактори якості продукції.
- 21.Технологічні фактори якості продукції.
- 22.Вплив постачання на якість продукції.
- 23.Соціальні фактори якості.
- 24.Організаційні фактори впливу на якість.
- 25.Економічні фактори управління якістю продукції.
- 26.Класифікація факторів якості за ступенем об'єктивності.
- 27.Життєвий цикл продукції та його вплив на якість.
- 28.Показники якості продукції: сутність та класифікація.
- 29.Роль показників якості в управлінні якістю продукції.
- 30.Поняття «нормативний документ» та його призначення.
- 31.Основні види нормативних документів у сфері якості.
- 32.Нормативні документи технічного регулювання в Україні.
- 33.Технічні регламенти: сутність та класифікація.
- 34.Стандартизація як механізм забезпечення якості.
- 35.Класифікація стандартів у сфері якості.
- 36.Відмінність між обов'язковими та добровільними стандартами.
- 37.Гармонізація стандартів: поняття та види.
- 38.Правила позначення стандартів в Україні.
- 39.Визначення поняття «якість обслуговування».
- 40.Відмінності між категоріями «якість послуг», «якість сервісу» та «якість обслуговування».
- 41.Особливості проектування послуг з огляду на їх якість.
- 42.Поняття «пакет послуг» та його складові.
- 43.Основні методи вимірювання якості послуг.
- 44.Методика SERVQUAL та її застосування.
- 45.Основні показники якості обслуговування.
- 46.Гарантія на послуги: особливості та механізми реалізації.
- 47.Політика розгляду скарг у сфері послуг.
- 48.Драбина якості послуг: етапи та значення.
- 49.Вплив очікувань споживачів на сприйняття якості послуг.
- 50.Модель розривів у якості послуг (GAP Model): сутність та застосування.
- 51.Види сервісних помилок та їхній вплив на якість обслуговування.
- 52.Роль персоналу в забезпеченні високої якості послуг.
- 53.Вплив цифрових технологій на управління якістю послуг.
- 54.Роль оцінювання якості у системі управління якістю.
- 55.Основні цілі оцінювання якості.

56. Алгоритм оцінювання якості продукції та послуг.
57. Методи оцінювання якості: статистичні та технічні.
58. Вплив комунікації на процес оцінювання якості.
59. Моніторинг ефективності заходів щодо покращення якості.
60. Використання аналітики даних в оцінюванні якості.
61. Основні поняття щодо управління якістю.
62. Політика у сфері якості та її значення.
63. Основні цілі управління якістю.
64. Японський досвід управління якістю.
65. Досвід управління якістю у США.
66. Європейський підхід до управління якістю.
67. Історія розвитку систем управління якістю в Україні.
68. Основні стадії розвитку систем управління якістю.
69. Відмінності між контролем якості та загальним управлінням якістю (TQM).
70. Концепція загального управління якістю (TQM).
71. Основні принципи TQM.
72. Toyota Production System (TPS).
73. Глобальні нагороди у сфері якості.
74. Види систем управління якістю та їх особливості.
75. Основне призначення стандартів ISO серії 9000.
76. Цикл PDCA (цикл Демінга-Шухарта) та його роль в управлінні якістю.
77. Галузеві стандарти управління якістю: класифікація та особливості.
78. Принципи та вимоги системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).
79. Взаємозв'язок між системами управління якістю та конкурентоспроможністю підприємства.
80. Сучасні тенденції у розвитку систем управління якістю.
81. Особливості стандартів серії ISO 9000.
82. Стандарт ISO 22000 та його застосування.
83. Основи управління ризиками в контексті якості.
84. Основні методи ідентифікації ризиків.
85. Методи оцінки ризиків у сфері якості.
86. Основні методи управління ризиками.
87. Моніторинг та контроль ризиків.
88. Взаємозв'язок між управлінням ризиками та забезпеченням якості.
89. Основні етапи процесу управління ризиками.
90. Роль аналізу невизначеності у визначенні ризиків у сфері якості.
91. Методи мінімізації ризиків через впровадження заходів контролю якості.
92. Вплив ризик-орієнтованого підходу на ефективність систем управління якістю.
93. Інструменти оцінки та аналізу ризиків у сучасних системах управління якістю.
94. Використання стандартів ISO 31000 для управління ризиками у сфері якості.

95. Законодавче регулювання в управлінні якістю: Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».
96. Основні принципи оцінки відповідності у системах управління якістю.
97. Види оцінки відповідності та їх застосування в управлінні якістю продукції та послуг.
98. Роль добровільної оцінки відповідності в системах управління якістю.
99. Сертифікація продукції як складова управління якістю: мета та основні принципи.
100. Система сертифікації УкрСЕПРО в контексті управління якістю.
101. Декларація про відповідність та її значення для забезпечення якості продукції та послуг.
102. Основні суб'єкти оцінки відповідності в процесах управління якістю.
103. Модулі оцінки відповідності: класифікація та їх роль в управлінні якістю.
104. Взаємозв'язок між процедурами та модулями оцінки відповідності у системах управління якістю.
105. Важливість сертифікації для виробників у рамках забезпечення високої якості продукції.
106. Оцінити якість послуг послугової організації за методикою SERVQUAL. Послідовність та приклад виконання завдання 106 подано у додатку А.

4 Список рекомендованої літератури

Основна література

1. Vincent K. Omachonu, Joel E. Ross. Principles of total quality. CRC press, 2005. 3rd ed. 518 p.
2. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для здобувачів вищої освіти економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. Київський національний економічний ун-т. К.: КНЕУ, 2014. 168 с.
4. Кривощоков В.І. Управління якістю: навч. посіб. Національний гірничий ун-т. – 2-ге вид., переробл. і доп. Д.: Наука і освіта, 2018. 309 с.
5. Кузьміна Т.О., Євтушенко В.В. Системи управління якістю. К.: Гельветика, 2018. 500 с.
6. Лойко Д.П. Вотченікова О.В., Котляр М.А., Удовіченко О.П. Управління якістю: навч. посіб. для ВНЗ (рекомендовано МОН України). 2-е видання. Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, 2021. 336 с.
7. Машта Н.О., Бенчук О.П., Бенчук Г.П., Акімова Л.М., Дейнега О.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: Навчальний посібник. Рівне: О.Зень, 2015. 394 с.
8. Мороз О.В., Ткачук Л.М. Організаційно-економічні фактори управління якістю на підприємствах: монографія. Вінниця: Універсум, 2015. 137 с.

9. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика: навчальний посібник. К.:ЦУЛ, 2018. 228 с.
10. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підруч. К.: Знання, 2016. 471 с.

Допоміжна література

1. Christian N. Madu. Handbook of Total Quality Management. Pace University, 1998. 780 p.
2. Dennis F. Kehoe. The Fundamentals of Quality Management. Department of Industrial Studies University of Liverpool, 1996. 296 p.
3. Jens J.Dahlgaard, Kai Kristensen, Gopal K.Kanji. Fundamentals of Total Quality Management Process analysis and improvement. London and New York, 1998. 357 p.
4. Vincent K. Omachonu, Joel E. Ross. Principles of total quality. CRC press, 2005. 3rd ed. 518 p.
5. Кійко В.В., Мельник О.П., Кузьмін О.В., Попова Н.В. Системи управління якістю на підприємствах харчової промисловості. К.: Олді+, 2023. 278 с.
6. Савуляк В.В. Управління якістю продукції. Самостійна та індивідуальна робота здобувачів вищої освіти: практикум. Вінниця: ВНТУ, 2012. 72 с.
Нетепчук В.В. Управління якістю: Інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення. Рівне: НУВГП, 2007. 134 с.
7. Осієвська В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: навч. посіб. Київський національний торговельно-економічний ун-т. К.: КНТЕУ, 2012. 120 с.
8. Управління якістю: методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / уклад. О. О. Крикун. – Харків: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2022. 48 с.

Інформаційні Інтернет-ресурси

1. Каталог нормативних документів України он-лайн <http://csm.kiev.ua/nd/nd.php>
2. Каталог національних стандартів та кодексів усталеної практики <https://uas.gov.ua/standards-catalog/categories>
3. Онлайн бібліотека для здобувачів вищої освіти <https://www.twirpx.com/>.
4. Сайт Верховної ради України <https://www.rada.gov.ua/>
5. Сайт незалежних споживчих експертиз <https://test.org.ua/>.
6. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського <http://nbuv.gov.ua/>

Зміст та приклад виконання завдання 106

Завдання 1. Ознайомитися із методикою оцінки якості послуг SERVQUAL (джерело: <https://www.marketingstudyguide.com/understanding-the-servqual-model/>, <https://www.marketingstudyguide.com/servquals-22-questions/>).

Сутність моделі SERVQUAL (RATER)

Модель SERVQUAL - це міра якості послуг. По суті, це форма структурованого дослідження ринку, яка розділяє послугу на п'ять сфер або компонентів.

Модель SERVQUAL також називають моделлю RATER, що означає п'ять факторів обслуговування, які вона вимірює, а саме:

- R = Reliability - надійність
- A= Assurance - впевненість
- T = Tangibles - матеріальність
- E = Empathy - емпатія
- R = Responsiveness – чуйність (реагування)

Модель SERVQUAL зазвичай використовується під час оцінювання задоволеності клієнтів та якості послуг. Вона була розроблена відомими академічними дослідниками в галузі маркетингу послуг, а саме Валарі Зейтхамл, А. Парасураманом і Л.Беррі.

SERVQUAL розглядає послугу в ширшому контексті, що виходить далеко за межі простого обслуговування клієнтів і враховує такі унікальні характеристики послуг, як нематеріальність і неоднорідність.

Згідно з оригінальною статтею в академічному журналі RATER означає (рис. 1).

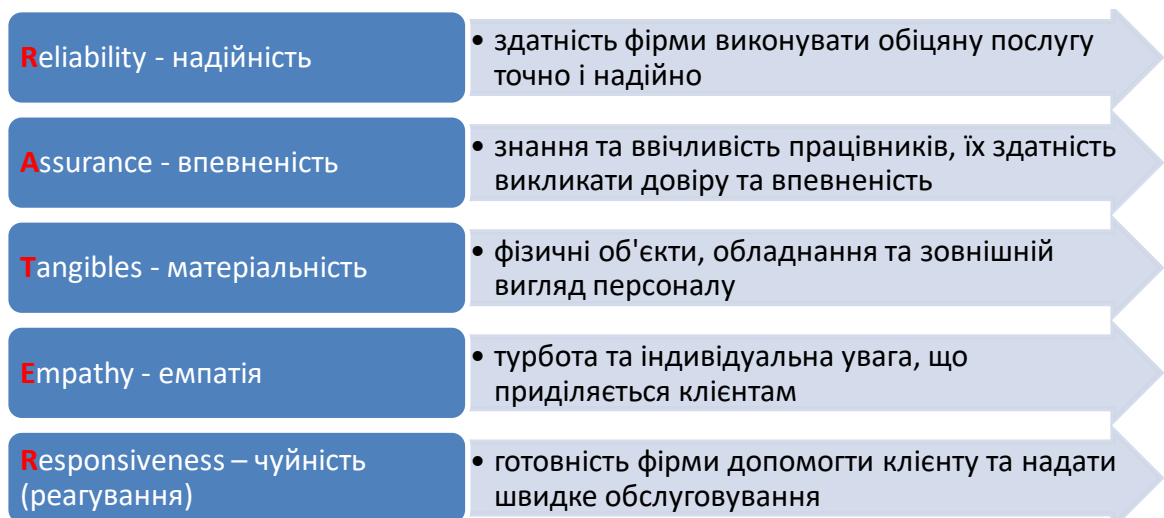


Рисунок 1 – Сутність моделі SERVQUAL (RATER)

Перелік запитань SERVQUAL

Класична модель SERVQUAL складається з 22 запитань, проте у наукових джерелах можна зустріти різні модифікації щодо відповідних факторів/запитань, які слід використовувати.

На ранній стадії розробки 22 запитань SERVQUAL було розглянуто набагато ширше коло запитань та факторів (близько 100). Деякі з додаткових факторів включали комунікацію, ввічливість, довіру, розуміння клієнтів та доступ. У процесі дослідження та валідації було визначено, що менший набір з п'яти вимірів є більш надійним інструментом дослідження.

Близько половини запитань сформульовано у вигляді заперечних відповідей. Такий підхід був використаний, оскільки він є більш прийнятним для розробки та валідації шкал,

Перелік запитань SERVQUAL подано у таблиці 1.

Таблиця 1 - Перелік запитань SERVQUAL

Основний фактор	Номер	Сфера запитань
Матеріальність (Tangibles)	1	Сучасне обладнання
	2	Фізичні приміщення є візуально привабливими
	3	Працівники добре одягнені/охайні
	4	Зовнішній вигляд матеріальної бази відповідає типу сфери послуг
Надійність (Reliability)	5	Послугова організація дотримується обіцяних термінів реагування
	6	Послугова організація виявляє співчуття та заспокоює, коли у клієнта виникають проблеми
	7	На фірму можна покластися
	8	Фірма надає свої послуги в обіцяний час
	9	Фірма веде точний облік
Чуйність (Responsiveness)	10	Не варто очікувати, що вони скажуть клієнтам, коли саме буде надана послуга (заперечна відповідь)
	11	Не варто очікувати від працівників швидкого обслуговування (заперечна відповідь)
	12	Працівники не завжди повинні прагнути допомогти клієнтам (заперечна відповідь)
	13	Це нормально - бути занадто зайнятим, щоб оперативно реагувати на запити клієнтів (заперечна відповідь)
Впевненість (Assurance)	14	Працівники повинні бути надійними
	15	Клієнти повинні відчувати себе в безпеці, спілкуючись з працівниками
	16	Працівники повинні бути ввічливими
	17	Працівники повинні отримувати адекватну підтримку від фірми, щоб добре виконувати свою роботу
Емпатія (Empathy)	18	Не варто очікувати від фірм індивідуальної уваги до кожного клієнта (заперечна відповідь)
	19	Від працівників не слід очікувати індивідуального підходу до кожного клієнта (заперечна відповідь)
	20	Нереально очікувати від працівників повного розуміння потреб клієнта (заперечна відповідь)
	21	Нерозумно очікувати, що працівники будуть дбати про найкращі інтереси клієнта (заперечна відповідь)
	22	Фірми не обов'язково повинні працювати в години, зручні для всіх клієнтів (заперечна відповідь)

Джерело: <https://www.marketingstudyguide.com/servquals-22-questions/>

Опитувальник SERVQUAL

Опитувальник SERVQUAL складається з двох основних частин:

1. Опитування респондентів про їхні очікування щодо ідеальної сервісної фірми в даній категорії послуг. У цьому випадку питання будуть переформульовані, щоб вказати на конкретну галузь, наприклад, банківську, готельну або освітню. На цьому етапі немає посилання на конкретну фірму; натомість респондентів запитують про ідеальну фірму, з якою вони хотіли б мати справу.

Це робиться для того, щоб сформулювати очікування щодо даної категорії послуг і встановити еталон для порівняння. Проаналізувавши елементи RATER, можна побачити, що очікування респондентів суттєво різняться в різних галузях сфери послуг. Наприклад, для банківських установ важлива впевненість, для медичних установ - емпатія, а для готелів - матеріальні цінності.

2. Опитування респондентів щодо якості надання послуг конкретними фірмами в цій галузі.

Такий підхід надає змогу порівняти рівень якості послуг фірм-конкурентів, встановити різницю між очікуваною та наданою якістю послуг для кожної фірми, а також визначити, де конкретна фірма працює краще/гірше за очікування чи конкурентів.

Завдання 2. Обрати послугову організацію (відповідно до номеру варіанту), якість послуг якої необхідно оцінити. Варіанти завдань подані у таблиці 2.

Таблиця 2 – Варіанти завдань для оцінки якості послуг за методикою SERVQUAL (або RATER)

№ варіанту	Сфера послуг*, **
1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71, 81, 91	Перукарські послуги
2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72, 82, 92	Послуги пасажирських перевезень
3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73, 83, 93	Торговельні послуги
4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84, 94	Послуги мобільного зв'язку
5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85, 95	Медичні послуги
6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86, 96	Освітні послуги
7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87, 97	Поштові послуги
8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88, 98	Ремонтні послуги
9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89, 99	Стоматологічні послуги
10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90	Послуги ресторанного господарства

*Конкретну послугову організацію здобувач вищої освіти обирає самостійно з огляду на власний досвід користування послугами

** Сферу послуг для досліджень здобувач вищої освіти може змінити (після узгодження з викладачем)

Завдання 3. Оцінити якість послуг послугової організації за методикою SERVQUAL відповідно до обраного варіанту у послідовності, поданій нижче.

Послідовність оцінки якості послуг за методикою SERVQUAL

Етап 1. Сформулювати мету та завдання оцінки якості обслуговування організацією, адже від того, наскільки чітко вони будуть сформульовані, залежить достовірність отриманих результатів.

Приклад:

Метою дослідження є встановити задоволеність споживачів якістю обслуговування за методикою SERVQUAL у ресторані швидкого обслуговування McDonalds.

Відповідно до поставленої мети основними завданнями дослідження є:

- *Розробити опитувальник SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів щодо ідеальної сервісної фірми у сфері ресторанів швидкої їжі;*
- *Розробити опитувальник SERVQUAL для сприйняття якості надання послуг у ресторані McDonalds;*
- *Заповнити розроблені опитувальники з огляду на власний досвід;*
- *Опрацювати результати за методикою SERVQUAL та вказати на можливі стратегічні напрямки управління якістю послуг у ресторані McDonalds.*

Етап 2. Розробити опитувальник SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів щодо ідеальної сервісної фірми у досліджуваній сфері послуг та оцінки сприйняття якості послуг.

З урахуванням запитань класичної моделі SERVQUAL (таблиця 1), а також зважаючи на досліджувану сферу послуг, розробити опитувальник SERVQUAL. Відповідь доцільно оформити у вигляді таблиці 3.

Таблиця 3 – Опитувальник SERVQUAL

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника за класичною моделлю SERVQUAL	Запитання опитувальника SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів	Запитання опитувальника SERVQUAL для досліджуваної послугової організації
Матеріальність (Tangibles)	1	Сучасне обладнання		
	2	Фізичні приміщення є візуально привабливими		
	3	Працівники добре одягнені/охайні		
	4	Зовнішній вигляд матеріальної бази відповідає типу сфери послуг		
Надійність (Reliability)	5	Послугова організація дотримується обіцяних термінів реагування		
	6	Послугова організація виявляє співчуття та заспокоює, коли у клієнта виникають проблеми		
	7	На фірму можна покластися		
	8	Фірма надає свої послуги в обіцяний час		
	9	Фірма веде точний облік		
Чуйність (Responsiveness)	10	Не варто очікувати, що вони скажуть клієнтам, коли саме буде надана послуга (заперечна відповідь)		
	11	Не варто очікувати від працівників швидкого обслуговування (заперечна відповідь)		
	12	Працівники не завжди повинні прагнути допомогти клієнтам (заперечна відповідь)		
	13	Це нормально - бути занадто зайнятим, щоб оперативно реагувати на запити клієнтів (заперечна відповідь)		
Впевненість (Assurance)	14	Працівники повинні бути надійними		
	15	Клієнти повинні відчувати себе в безпеці, спілкуючись з працівниками		
	16	Працівники повинні бути ввічливими		
	17	Працівники повинні отримувати адекватну підтримку від фірми, щоб добре виконувати свою роботу		
Емпатія (Empathy)	18	Не варто очікувати від фірм індивідуальної уваги до кожного клієнта (заперечна		

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника за класичною моделлю SERVQUAL	Запитання опитувальника SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів	Запитання опитувальника SERVQUAL для досліджуваної послугової організації
		відповідь)		
	19	Від працівників не слід очікувати індивідуального підходу до кожного клієнта (заперечна відповідь)		
	20	Нереально очікувати від працівників повного розуміння потреб клієнта (заперечна відповідь)		
	21	Нерозумно очікувати, що працівники будуть дбати про найкращі інтереси клієнта (заперечна відповідь)		
	22	Фірми не обов'язково повинні працювати в години, зручні для всіх клієнтів (заперечна відповідь)		

Приклад:

Опитувальник SERVQUAL для сфери послуг ресторанів швидкого харчування поданий у таблиці 4.

Таблиця 4 – Опитувальник SERVQUAL для сфери послуг ресторанів швидкого харчування

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника за класичною моделлю SERVQUAL	Запитання опитувальника SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів	Запитання опитувальника SERVQUAL для ресторану «McDonalds»
Матеріальність (Tangibles)	1	Сучасне обладнання	Заклади ресторанного господарства використовують сучасне обладнання	Ресторан «McDonalds» використовує сучасне обладнання
	2	Фізичні приміщення є візуально привабливими	Приміщення ресторанів мають сучасний ремонт, оформлені з урахуванням сучасних тенденцій дизайну	Приміщення ресторану «McDonalds» має сучасний ремонт, оформлене з урахуванням сучасних тенденцій дизайну
	3	Працівники добре одягнені/охайні	Працівники ресторанів використовують уніформу та є доглянутими, охайними	Працівники ресторану «McDonalds» використовують уніформу та є доглянутими, охайними
	4	Зовнішній вигляд матеріальної бази відповідає типу сфери послуг	Приміщення ресторанів та їх обладнання відповідають вимогам, встановленим до ресторанів швидкого харчування	Приміщення ресторану «McDonalds» та його обладнання відповідає вимогам, встановленим до ресторанів швидкого харчування
Надійність (Reliability)	5	Послугова організація дотримується обіцяних термінів реагування	Працівники закладу швидкого харчування не змушують клієнта чекати, обслуговування здійснюється максимально швидко	Працівники ресторану «McDonalds» не змушують клієнта чекати, обслуговування здійснюється максимально швидко

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника за класичною моделлю SERVQUAL	Запитання опитувальника SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів	Запитання опитувальника SERVQUAL для ресторану «McDonalds»
	6	Послугова організація виявляє співчуття та заспокоює, коли у клієнта виникають проблеми	Працівники закладу харчування швидко та ввічливо реагують на проблеми, які виникають у клієнта (наприклад компенсація витрат за відсутність замовленої страви)	Працівники ресторану «McDonalds» ввічливо реагують на проблеми, які виникають у клієнта (наприклад компенсація витрат за відсутність замовленої страви)
	7	На фірму можна покластися	Заклад швидкого харчування здійснює обслуговування без помилок та неточностей	Ресторан «McDonalds» здійснює обслуговування без помилок та неточностей
	8	Фірма надає свої послуги в обіцяний час	Заклад швидкого харчування працює відповідного до встановленого графіка	Ресторан «McDonalds» працює відповідного до встановленого графіка
	9	Фірма веде точний облік	За результатами обслуговування заклад ресторанного харчування видає чек	За результатами обслуговування ресторан «McDonalds» видає чек
Чуйність (Responsiveness)	10	Не варто очікувати, що вони скажуть клієнтам, коли саме буде надана послуга (заперечна відповідь)	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані повідомляти клієнтів щодо очікуваного часу виконання замовлення	Працівники ресторану «McDonalds» не повідомляють клієнтів щодо очікуваного часу виконання замовлення
	11	Не варто очікувати від працівників швидкого обслуговування (заперечна відповідь)	Працівники закладу швидкого харчування не поспішають обслуговувати клієнтів	Працівники ресторану «McDonalds» не поспішають обслуговувати клієнтів
	12	Працівники не завжди повинні прагнути допомогти клієнтам (заперечна відповідь)	Працівники закладу швидкого харчування не прислухаються до потреб клієнтів, адже обслуговування у закладах такого типу має бути стандартизованим	Працівники ресторану «McDonalds» не прислухаються до потреб клієнтів, адже обслуговування у закладах такого типу є стандартизованим
	13	Це нормально - бути занадто зайнятим, щоб оперативно реагувати на запити клієнтів (заперечна відповідь)	Повільне обслуговування клієнтів з огляду на завантаженість ресторану швидкого харчування – це нормально	Обслуговування клієнтів у ресторані «McDonalds» здійснюється повільно
Впевненість (Assurance)	14	Працівники повинні бути надійними	Працівники ресторану швидкого харчування повинні бути обізнаними щодо асортименту страв, їх складу, харчової і енергетичної цінності	Працівники ресторану «McDonalds» обізнані щодо асортименту страв, їх складу, харчової і енергетичної цінності
	15	Клієнти повинні відчувати себе в безпеці, спілкуючись з працівниками	Ресторан швидкого харчування сприяє відчуттю безпеки, будучи відкритим та чесним у спілкуванні з клієнтами	Ресторан «McDonalds» сприяє відчуттю безпеки, будучи відкритим та чесним у спілкуванні з клієнтами
	16	Працівники повинні бути ввічливими	Працівники ресторану повинні бути ввічливими	Працівники ресторану «McDonalds» ввічливі
	17	Працівники повинні отримувати адекватну підтримку від фірми, щоб добре виконувати свою роботу	Важливо, щоб фірма підтримувала своїх працівників належним матеріальним та моральним стимулюванням	Ресторан «McDonalds» підтримує своїх працівників належним матеріальним та моральним стимулюванням
Емпатія (Empathy)	18	Не варто очікувати від фірм індивідуальної уваги до кожного клієнта (заперечна відповідь)	Заклади швидкого харчування не зобов'язані дбати про індивідуальний комфорт кожного клієнта	Ресторан «McDonalds» не дбає про індивідуальний комфорт кожного клієнта

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника за класичною моделлю SERVQUAL	Запитання опитувальника SERVQUAL для виявлення очікувань споживачів	Запитання опитувальника SERVQUAL для ресторану «McDonalds»
	19	Від працівників не слід очікувати індивідуального підходу до кожного клієнта (заперечна відповідь)	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані вирішувати індивідуальні, не стандартні запити клієнтів	Працівники ресторану «McDonalds» не вирішують індивідуальні, не стандартні запити клієнтів
	20	Нереально очікувати від працівників повного розуміння потреб клієнта (заперечна відповідь)	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані розуміти клієнта «з півслова»	Працівники ресторану «McDonalds» не розуміють клієнта «з півслова»
	21	Нерозумно очікувати, що працівники будуть дбати про найкращі інтереси клієнта (заперечна відповідь)	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані повністю задовольняти всі бажання клієнта	Працівники ресторану «McDonalds» не задовольняють всі бажання клієнта
	22	Фірми не обов'язково повинні працювати в години, зручні для всіх клієнтів (заперечна відповідь)	Заклад швидкого харчування не зобов'язаний працювати у години, які будуть зручними абсолютно для всіх клієнтів	Ресторан «McDonalds» працює у години, які зручні абсолютно для всіх клієнтів

Етап 3. Обрати шкалу Лайкерта, яка найбільш повно дозволить оцінити ступінь згоди або незгоди клієнта з кожним судженням - від «повністю згоден» до «повністю не згоден».

Приклад:

Для оцінки ступеня згоди або незгоди клієнта з судженнями опитувальника SERVQUAL для ресторанів швидкого харчування було обрано 5-бальну шкалу:

5 балів – повністю згоден;

4 бали – згоден;

3 бали – не знаю;

2 бали – не згоден;

1 бал – повністю не згоден.

Етап 4. Заповнити розроблений студентом на етапі №2 опитувальник про очікуваний рівень якості послуг з огляду на власний досвід (в ідеалі – провести опитування клієнтів).

Приклад:

Заповнений опитувальник SERVQUAL щодо очікуваного рівня якості послуг для сфери послуг ресторанів швидкого харчування поданий у таблиці 5.

Таблиця 5 – Опитувальник SERVQUAL для сфери послуг ресторанів швидкого харчування

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника SERVQUAL у сфері послуг ресторанів швидкого харчування	5	4	3	2	1
			повністю згоден	згоден	не знаю	не згоден	повністю не згоден
Матеріальність (Tangibles)	1	Заклади ресторанного господарства використовують сучасне обладнання		4			
	2	Приміщення ресторанів мають сучасний ремонт, оформлені з урахуванням сучасних тенденцій дизайну		4			
	3	Працівники ресторанів використовують уніформу та є доглянутими, охайними	5				
	4	Приміщення ресторанів та їх обладнання	5				

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника SERVQUAL у сфері послуг ресторанів швидкого харчування	5	4	3	2	1
			повністю згоден	згоден	не знаю	не згоден	повністю не згоден
		відповідають вимогам, встановленим до ресторанів швидкого харчування					
Надійність (Reliability)	5	Працівники закладу швидкого харчування не змушують клієнта чекати, обслуговування здійснюється максимально швидко		4			
	6	Працівники закладу харчування швидко та ввічливо реагують на проблеми, які виникають у клієнта (наприклад компенсація витрат за відсутність замовленої страви)	5				
	7	Заклад швидкого харчування здійснює обслуговування без помилок та неточностей	5				
	8	Заклад швидкого харчування працює відповідного до встановленого графіка	5				
	9	За результатами обслуговування заклад ресторанного харчування видає чек	5				
Чуйність (Responsiveness)	10	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані повідомляти клієнтів щодо очікуваного часу виконання замовлення					1
	11	Працівники закладу швидкого харчування не поспішають обслуговувати клієнтів					1
	12	Працівники закладу швидкого харчування не прислухаються до потреб клієнтів, адже обслуговування у закладах такого типу має бути стандартизованим		4			
	13	Повільне обслуговування клієнтів з огляду на завантаженість ресторану швидкого харчування – це нормально				2	
Впевненість (Assurance)	14	Працівники ресторану швидкого харчування повинні бути обізнаними щодо асортименту страв, їх складу, харчової і енергетичної цінності			3		
	15	Ресторан швидкого харчування сприяє відчуттю безпеки, будучи відкритим та чесним у спілкуванні з клієнтами		4			
	16	Працівники ресторану повинні бути ввічливими	5				
	17	Важливо, щоб фірма підтримувала своїх працівників належним матеріальним та моральним стимулюванням		4			
Емпатія (Empathy)	18	Заклади швидкого харчування не зобов'язані дбати про індивідуальний комфорт кожного клієнта			3		
	19	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані вирішувати індивідуальні, не стандартні запити клієнтів		4			
	20	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані розуміти клієнта «з півслова»				2	
	21	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані повністю задовольняти всі бажання клієнта	5				
	22	Заклад швидкого харчування не зобов'язаний працювати у години, які будуть зручними абсолютно для всіх клієнтів		4			

Етап 5. Заповнити розроблений студентом на етапі №2 опитувальник про **сприйнятий рівень якості послуг** з огляду на власний досвід (в ідеалі – провести опитування клієнтів).

Приклад:

Заповнений опитувальник SERVQUAL щодо сприйнятого рівня якості послуг для ресторану «McDonalds» поданий у таблиці 6.

Таблиця 6 – Опитувальник SERVQUAL щодо сприйнятого рівня якості послуг для ресторану «McDonalds»

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника SERVQUAL у сфері послуг ресторанів швидкого харчування	5	4	3	2	1
			повністю згоден	згоден	не знаю	не згоден	повністю не згоден
Матеріальність (Tangibles)	1	Ресторан «McDonalds» використовує сучасне обладнання	5				
	2	Приміщення ресторану «McDonalds» має сучасний ремонт, оформлене з урахуванням сучасних тенденцій дизайну	5				
	3	Працівники ресторану «McDonalds» використовують уніформу та є доглянутими, охайними		4			
	4	Приміщення ресторану «McDonalds» та його обладнання відповідає вимогам, встановленим до ресторанів швидкого харчування		4			
Надійність (Reliability)	5	Працівники ресторану «McDonalds» не змушують клієнта чекати, обслуговування здійснюється максимально швидко		4			
	6	Працівники ресторану «McDonalds» ввічливо реагують на проблеми, які виникають у клієнта (наприклад компенсація витрат за відсутність замовленої страви)				2	
	7	Ресторан «McDonalds» здійснює обслуговування без помилок та неточностей				2	
	8	Ресторан «McDonalds» працює відповідного до встановленого графіка		4			
	9	За результатами обслуговування ресторан «McDonalds» видає чек	5				
Чуйність (Responsiveness)	10	Працівники ресторану «McDonalds» не повідомляють клієнтів щодо очікуваного часу виконання замовлення				2	
	11	Працівники ресторану «McDonalds» не поспішають обслуговувати клієнтів				2	
	12	Працівники ресторану «McDonalds» не прислухаються до потреб клієнтів, адже обслуговування у закладах такого типу є стандартизованим				2	
	13	Обслуговування клієнтів у ресторані «McDonalds» здійснюється повільно		4			
Впевненість (Assurance)	14	Працівники ресторану «McDonalds» обізнані щодо асортименту страв, їх складу, харчової і енергетичної цінності			3		
	15	Ресторан «McDonalds» сприяє відчуттю безпеки, будучи відкритим та чесним у спілкуванні з клієнтами			3		
	16	Працівники ресторану «McDonalds» ввічливі		4			
	17	Ресторан «McDonalds» підтримує своїх працівників належним матеріальним та моральним стимулюванням		4			
Емпатія (Empathy)	18	Ресторан «McDonalds» не дбає про індивідуальний комфорт кожного клієнта				2	
	19	Працівники ресторану «McDonalds» не вирішують індивідуальні, не стандартні запити клієнтів			3		
	20	Працівники ресторану «McDonalds» не розуміють клієнта «з півслова»			3		
	21	Працівники ресторану «McDonalds» не задовольняють всі бажання клієнта			3		
	22	Ресторан «McDonalds» працює у години, які зручні абсолютно для всіх клієнтів				2	

Етап 6. Сформувати зведену таблицю результатів дослідження якості послуг організації та розрахувати коефіцієнт якості послуг за формулою 1.

$$Q_i = P_i - E_i \quad (1)$$

де Q_i - коефіцієнт якості послуг;
 P_i – рейтинг сприйняття якості послуг;
 E_i – рейтинг очікування.

Зробити висновки на основі такої інформації:

Якщо індикатор якості Q має нульове значення, то можна сказати, що очікування клієнта збігаються з сприйнятою фактичною якістю. Нульові та позитивні індикатори коефіцієнтів якості Q вважаються успішними. Індикатори, наближені до нуля, – задовільними. Негативні індикатори – незадовільними.

Приклад:

За результатами оцінювання очікуваного рівня якості послуг і сприйняття їх якості у ресторані «McDonalds» сформовано зведену таблицю результатів дослідження якості послуг (таблиця 7).

Таблиця 7 – Оцінювання якості послуг ресторану «McDonalds» із використанням методики SERVQUAL

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника SERVQUAL у сфері послуг ресторанів швидкого харчування	Рейтинг очікування, E_i	Рейтинг сприйняття, P_i	$Q_i = P_i - E_i$
Матеріальність (Tangibles)	1	Заклади ресторанного господарства використовують сучасне обладнання	4	5	1
	2	Приміщення ресторанів мають сучасний ремонт, оформлені з урахуванням сучасних тенденцій дизайну	4	5	1
	3	Працівники ресторанів використовують уніформу та є доглянутими, охайними	5	4	-1
	4	Приміщення ресторанів та їх обладнання відповідають вимогам, встановленим до ресторанів швидкого харчування	5	4	-1
Середнє значення матеріальності			4,5	4,5	0
Надійність (Reliability)	5	Працівники закладу швидкого харчування не змушують клієнта чекати, обслуговування здійснюється максимально швидко	4	4	0
	6	Працівники закладу харчування швидко та ввічливо реагують на проблеми, які виникають у клієнта (наприклад компенсація витрат за відсутність замовленої страви)	5	2	-3
	7	Заклад швидкого харчування здійснює обслуговування без помилок та неточностей	5	2	-3
	8	Заклад швидкого харчування працює відповідного до встановленого графіка	5	4	-1
	9	За результатами обслуговування заклад ресторанного харчування видає чек	5	5	0
Середнє значення надійності			4,8	3,4	-1,4
Чуйність (Responsiveness)	10	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані повідомляти клієнтів щодо очікуваного часу виконання замовлення	1	2	1
	11	Працівники закладу швидкого харчування не поспішають обслуговувати клієнтів	1	2	1
	12	Працівники закладу швидкого	4	2	-2

Основний фактор	Номер	Запитання опитувальника	Рейтинг	Рейтинг	$Q_i = P_i - E_i$
		харчування не прислухаються до потреб клієнтів, адже обслуговування у закладах такого типу має бути стандартизованим			
	13	Повільне обслуговування клієнтів з огляду на завантаженість ресторану швидкого харчування – це нормально	2	4	2
Середнє значення чуйності			2	2,5	0,5
Впевненість (Assurance)	14	Працівники ресторану швидкого харчування повинні бути обізнаними щодо асортименту страв, їх складу, харчової і енергетичної цінності	3	3	0
	15	Ресторан швидкого харчування сприяє відчуттю безпеки, будучи відкритим та чесним у спілкуванні з клієнтами	4	3	-1
	16	Працівники ресторану повинні бути ввічливими	5	4	-1
	17	Важливо, щоб фірма підтримувала своїх працівників належним матеріальним та моральним стимулюванням	4	4	0
Середнє значення впевненості			4	3,5	-0,5
Емпатія (Empathy)	18	Заклади швидкого харчування не зобов'язані дбати про індивідуальний комфорт кожного клієнта	3	2	-1
	19	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані вирішувати індивідуальні, не стандартні запити клієнтів	4	3	-1
	20	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані розуміти клієнта «з півслова»	2	3	1
	21	Працівники закладу швидкого харчування не зобов'язані повністю задовольняти всі бажання клієнта	5	3	-2
	22	Заклад швидкого харчування не зобов'язаний працювати у години, які будуть зручними абсолютно для всіх клієнтів	4	2	-2
Середнє значення емпатії			3,6	2,6	-1
Глобальний коефіцієнт якості послуг			3,78	3,3	-0,48

Висновки. З таблиці 7, що відображає оцінку якості послуг ресторану "McDonald's" за методикою SERVQUAL, можна зробити наступні висновки:

1. Матеріальність (Tangibles). Респонденти вважають, що ресторан "McDonald's" має сучасне обладнання та сучасний дизайн приміщень. Проте, існують деякі питання стосовно охайності та зовнішнього вигляду працівників. Загалом, зважаючи на значення загального коефіцієнта якості послуг за цією ознакою ($Q = 0$), клієнти задоволені матеріальною складовою якості надання послуг у ресторані «McDonald's».

2. Надійність (Reliability). Середнє значення сприйняття надійності (3,4) вказує на те, що існує розрив між очікуваннями та реальним сприйняттям цього фактора у ресторані «McDonald's». Це означає, що існують певні моменти у якості обслуговування, які потребують удосконалення.

Респонденти сприймають певні аспекти надійності позитивно, зокрема, відсутність змушування клієнта чекати та видавання чеку після обслуговування.

Проте, працівники не завжди реагують відповідним чином на проблеми клієнтів, і іноді виникають помилки та неточності в обслуговуванні. Це свідчить про потребу в покращенні проактивності та управління помилками в ресторані.

З урахуванням різниці між очікуваннями та реальним сприйняттям надійності (різниця -1,4), ресторан "McDonald's" має можливості для покращення цього фактора. Це може включати підвищення рівня проактивності працівників у вирішенні проблем клієнтів, а також зменшення помилок та неточностей в обслуговуванні.

3. Чуйність (Responsiveness) в обслуговуванні працівниками ресторану "McDonald's" перевершує очікування клієнтів (Q має позитивне значення), тобто вносити зміни в управління цією складовою якості не потрібно.

4. Впевненість (Assurance). Респонденти вважають, що працівники ресторану "McDonald's" є достатньо ввічливими у спілкуванні з клієнтами. Коефіцієнт якості послуг за цією груповою ознакою «Впевненість» становить -0,5, тобто є простір для покращення відкритості та ввічливості працівників.

5. Емпатія (Empathy). Респонденти мають певні сумніви стосовно здатності ресторану "McDonald's" задовольняти індивідуальні бажання та потреби клієнтів. Коефіцієнт якості для цього фактора є від'ємним та становить -1, що свідчить про потребу у покращенні емпатії та індивідуального обслуговування.

6. Глобальний коефіцієнт якості послуг. Відхилення реального сприйняття якості послуг від очікувань становить – 0,48, що свідчить про необхідність покращення окремих складових обслуговування у ресторані "McDonald's". Зокрема керівництву ресторану необхідно звернути основну увагу на роботу персоналу щодо ввічливості та емпатії.

Навчальне видання

**Методичні рекомендації
до самостійного вивчення дисципліни
«Управління якістю»
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
за спеціальністю «Маркетинг» денної та заочної форм навчання**

Укладач: МАШТА Надія Олександрівна